

NEFINANCIJSKI IZVJEŠTAJ
ZA 2017.



JADRANSKO

1	UVOD	2
2	POSLOVANJE I POLOŽAJ	3
2.1	O Društvu	3
2.2	Organizacijska struktura društva	4
2.3	Djelatnost Društva	6
2.4	Tržište osiguranja u 2017. godini	7
2.5	Poslovni rezultat društva u 2017. godini	10
2.6	Strateški ciljevi društva	13
2.7	Upravljanje rizicima	16
3	LJUDSKI POTENCIJALI	20
3.1	Upravljanja rizicima	21
3.2	Ljudska prava zaposlenika	23
3.3	Edukacije zaposlenika	24
3.4	Stanje zaposlenika u Društvu tijekom 2017. godine	25
4	EKOLOGIJA I DRUŠTVENO ODGOVORNO PONAŠANJE	30
4.1	Briga za okoliš i održivi razvoj	30
4.2	Društveno odgovorno poslovanje	31
4.3	Prigovori potrošača	35
5	ANTI-KORUPCIJA I SUKOB INTERESA	37

1 UVOD

Sukladno Direktivi 2014/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 22. listopada 2014. godine te Zakonu o računovodstvu (NN 78/15, 134/15 i 120/16) članak 21.a veliki poduzetnici koji su subjekti od javnog interesa i koji na datum bilance prelaze kriterij prosječnog broja od 500 radnika tijekom prethodne poslovne godine trebaju objaviti nefinancijsko izvješće.

Nužnost objavljivanja nefinancijskog izvješća počinje se primjenjivati za financijsku godinu 2017. odnosno prva izvješća bit će objavljivana tijekom 2018. godine.

Nefinancijsko izvješće treba sadržavati informacije u mjeri nužnoj za razumijevanje razvoja, poslovnih rezultata i položaja poduzetnika te učinka njegovih aktivnosti koje se odnose najmanje na okolišna, socijalna i kadrovska pitanja, poštovanje ljudskih prava, borbu protiv korupcije i pitanja u vezi s podmićivanjem. Društva također trebaju objaviti opis politika poduzeća u vezi s tim pitanjima, uključujući postupke temeljite analize koje se provode te rezultate tih mjera.¹

Pitanja koja treba uključivati u nefinancijsko izvješće specifična su za okolnosti trgovačkog društva, uzimajući u obzir konkretne situacije i sektorska pitanja. Trgovačko društvo procjenjuje koje su informacije materijalne na temelju svoje analize važnosti tih informacija za razumijevanje njegova razvoja, poslovnih rezultata, položaja i učinka.

U pogledu okolišnih pitanja nefinancijsko izvješće trebalo bi sadržavati pojedinosti o aktualnim i predvidljivim učincima poslovanja poduzeća na okoliš te prema potrebi na zdravlje i sigurnost, uporabu obnovljivih i/ili neobnovljivih izvora energije, emisiju stakleničkih plinova, uporabu vode i onečišćenje zraka. U pogledu socijalnih i kadrovskih pitanja informacije u izvješću mogu se odnositi na mjere poduzete radi jamčenja jednakosti spolova, provedbe temeljnih konvencija Međunarodne organizacije rada, uvjeta rada, socijalnog dijaloga, poštovanja prava radnika na informacije i savjetovanje, poštovanja prava sindikata, zdravlja i sigurnosti na poslu te dijaloga s lokalnim zajednicama i/ili na mjere poduzete radi osiguravanja zaštite i razvoja tih zajednica. U pogledu ljudskih prava te borbe protiv korupcije i podmićivanja, nefinancijske informacije mogu obuhvaćati podatke o sprečavanju kršenja ljudskih prava i/ili važećim instrumentima za borbu protiv korupcije i podmićivanja.²

¹ Zakon o računovodstvu (NN 78/15, 134/15 i 120/16), članak 21.a., stavak 1.

² Direktiva 2014/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 22. listopada 2014. godine, točka 7.

2 POSLOVANJE I POLOŽAJ

2.1 O Društvu

Jadransko osiguranje d.d. Zagreb (u daljnjem tekstu: Jadransko, Društvo) osnovano je 1991. godine u Splitu privatnim kapitalom hrvatskih građana. Rješenjem broj Tt-95/618-4 od 25. ožujka 1996. godine u registarski uložak je upisano usklađenje općih akata Društva sa Zakonom o trgovačkim društvima. Temeljni kapital Društva iznosi 50.000.000 kn i podijeljen je na 125.000 dionica nominalnog iznosa 400 kn. Sve dionice su redovne i glase na ime, a svaka dionica daje pravo na 1 glas u Skupštini Društva. Izdane su u nematerijaliziranom obliku i u potpunosti uplaćene a vode se u registru dionica kod Središnjeg klirinškog depozitarnog društva d.d. Dionice su u travnju 2007. godine uvrštene na Zagrebačku burzu i njima se trenutno trguje na Redovitom tržištu.

Tijekom 2017. godine dionicom Društva trgovalo se po prosječnoj cijeni od 3.416,74 kn, a što je 8,5 puta veća cijena od nominalne vrijednosti dionice. Kretanje cijene dionice tijekom 2017. godine bilo je stabilno. Najniža cijena iznosila je 2.700,00 kn, a najviša 4.440,00 kn.

Vlasničku strukturu Društva u pretežitom dijelu čine domaće fizičke i pravne osobe te domaće financijske institucije i trgovačka društva, za razliku od većine drugih društava za osiguranje u RH koja pripadaju međunarodnim financijskim grupacijama. Društvo stoga ima potpunu slobodu i samostalnost poslovati prema standardima hrvatskog osigurateljnog sustava te na takav način ima priliku biti značajan čimbenik razvoju domaćeg gospodarstva. Prema veličini premijskog prihoda, Jadransko osiguranje d.d. danas pripada skupini vodećih hrvatskih društava za osiguranje.

Društvo je 2017. godinu završilo s ostvarenim premijskim prihodom od 593,04 mil. kn zauzevši pri tom četvrtu (4) poziciju na ukupnom tržištu osiguranja odnosno četvrtu (4) poziciju na tržištu neživotnih osiguranja u Republici Hrvatskoj.

2.2 Organizacijska struktura društva

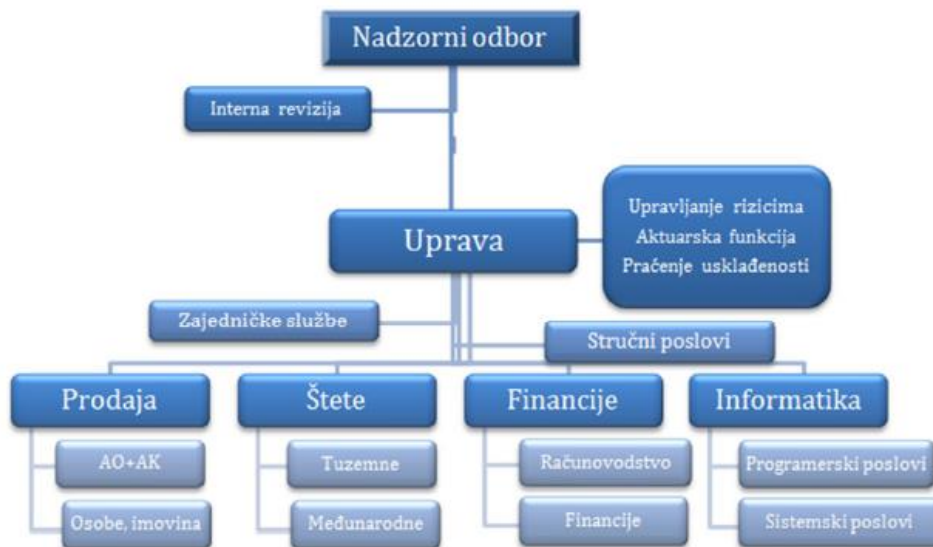
Društvo djeluje na području Republike Hrvatske, s Direkcijom u Zagrebu te devet podružnica sa sjedištima svojih poslovnih područja u Splitu, Šibeniku, Zagrebu, Osijeku, Rijeci, Koprivnici, Puli, Sisku i Dubrovniku. Društvo primjenjuje centralizirani pristup planiranja, upravljanja i kontrole poslovanja putem sektorskog pristupa dok se na razini podružnica, kao samostalnih organizacijskih jedinica, provodi operativno djelovanje.



Organizacijska struktura Društva kombinacija je funkcionalne i teritorijalne organizacijske strukture, a sve u svrhu bržeg i lakšeg koordiniranja poslovnih aktivnosti. Društvo operativno djeluje kroz četiri organizacijske cjeline odnosno sektore koji imaju jasno definirane, pregledne i dosljedne linije ovlasti i odgovornosti:

- Sektor prodaje
- Sektor šteta
- Sektor financija i računovodstva
- Sektor informatike

Sektore vode direktori Sektora, a pojedine stručne skupine poslova u sektoru vode izvršni direktori Sektora. Svi sektori imaju svoju organizacijsku strukturu koja se proteže po vertikali do podružnica. Na čelu podružnice je direktor, a sukladno sektorskoj podjeli organizirani su odjeli unutar podružnice s direktorom ili šefom odjela na čelu.



Prikaz organizacijske strukture Društva

Kroz prikazanu organizacijsku strukturu Društvo u potpunosti udovoljava zahtjevima za djelotvornim i pouzdanim sustavom upravljanja, većom efikasnosti poslovanja, jasnijom organizacijom i kvalitetnijim upravljanjem rizicima kojima je Društvo izloženo ili bi moglo biti izloženo u svom poslovanju. Pored Sektora, pri Direkciji djeluju stručne službe koje obuhvaćaju poslove zaprimanja pritužbi potrošača i marketinga.

Sukladno regulatornim zahtjevima solventnosti i odredbama Zakona o osiguranju (NN 30/2015) Društvo je u okviru sustava upravljanja u svoju organizacijsku strukturu integriralo slijedeće ključne funkcije: funkciju upravljanja rizicima, funkciju praćenja usklađenosti, funkciju interne revizije i aktuarsku funkciju.

Za nositelje ključnih funkcija imenovane su osobe koje svojim stručnim kvalifikacijama, znanjem i iskustvom ispunjavaju uvjete i kriterije propisane Zakonom o osiguranju i Pravilnikom HANFA-e o uvjetima za obavljanje ključne funkcije u društvu za osiguranje.

2.3 Djelatnost Društva

Sukladno izdanoj dozvoli nadležnog tijela (u daljnjem tekstu: Agencija, HANFA) Društvo danas obavlja slijedeće poslove neživotnog osiguranja:

1. Osiguranje od nezgode
2. Zdravstveno osiguranje
3. Osiguranje cestovnih vozila
4. Osiguranje tračnih vozila
5. Osiguranje zračnih letjelica
6. Osiguranje plovila (morskih, riječnih, jezerskih plovila i plovila za providbu kanalima)
7. Osiguranje robe u prijevozu, uključujući robu, prtljagu i druga dobra
8. Osiguranje od požara i elementarnih šteta
9. Ostala osiguranja imovine
10. Osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila
11. Osiguranje od odgovornosti za upotrebu zračnih letjelica
12. Osiguranje od odgovornosti za upotrebu plovila
13. Ostala osiguranja od odgovornosti
14. Osiguranje kredita
15. Osiguranje jamstava
16. Osiguranje raznih financijskih gubitaka
18. Putno osiguranje

Temeljni posao društva za osiguranje je preuzimanje rizika i upravljanje rizicima na način da se namiruju ugovoreni iznosi za pokriće šteta po osiguranim slučajevima. Pored osigurateljnih rizika, značajni rizici za Društvo proizlazi iz njegove investicijske poslovne funkcije koju je dužna obavljati zbog osiguranja i ispunjenja svojih obveza. Rizici koje je Društvo dužno uzeti u obzir su:

1. rizik osiguranja (engl. underwriting risk),
2. tržišni rizik,
3. kreditni rizik,
4. operativni rizik,
5. rizik likvidnosti,
6. koncentracijski rizik,
7. strateški rizik ili rizik poslovnog okruženja,
8. rizik ugleda

2.4 Tržište osiguranja u 2017. godini³

Struktura svjetske premije osiguranja pokazuje kako je najveće svjetsko tržište osiguranja postalo azijsko s udjelom od 32% u ukupnoj svjetskoj premiji, Europa zauzima 31%, Sjeverna Amerika 31%, dok 6% otpada na Južnu Ameriku, Oceaniju i Afriku.

Udjel hrvatske industrije osiguranja u ukupnoj svjetskoj premiji u 2017. iznosio je 0,03% i po visini premije osiguranja Republika Hrvatska je 66 zemlja na svijetu. S druge strane, hrvatsko tržište osiguranja ima udjel od 0,10% u europskom tržištu osiguranja.

Društva za osiguranje kao dio financijskog sustava važne su financijske institucije te institucionalni investitori. Važnost društava za osiguranje u financijskom sustavu prikazuje se udjelom aktive društava za osiguranje u aktivi svih financijskih institucija i udjelom osiguranja u štednji sektora stanovništva, kao sektora koji raspolaže viškovima financijskih sredstava.

Hrvatski financijski sustav je bankocentričan i karakterizira ga dominantna pozicija banaka sa 67% udjela u ukupnoj aktivi svih financijskih institucija. Društva za osiguranje zauzimaju udjel od 7% i uz obvezne mirovinske fondove s udjelom od 16% najznačajniji su institucionalni investitori u financijskom sustavu Republike Hrvatske.

Financijski posrednik	Imovina	Udio
Poslovne banke	391.304	67,37%
Obvezni mirovinski fondovi	91.925	15,83%
Društva za osiguranje	40.819	7,03%
UCITS investicijski fondovi	18.500	3,19%
Leasing društva	18.147	3,12%
Stambene štedionice	7.918	1,36%
Dobrovoljni mirovinski fondovi	4.745	0,82%
Alternativni investicijski fondovi*	3.574	0,62%
Factoring društva	2.614	0,45%
Investicijski fondovi po posebnim zakonima	789	0,14%
Mirovinsko osiguravajuće društvo	498	0,09%
SVEUKUPNO	580.833	100,00%

Tablica - Struktura i relativno značenje financijskih institucija u Republici Hrvatskoj, 2017. godina (apsolutne vrijednosti u mil. kn, udio u %)

Imovina osiguratelja u financijskom sektoru polagano, ali kontinuirano raste. Aktiva hrvatskih osiguratelja u 2007. godini iznosila je 22,4 milijarde kuna ili 5% ukupne imovine financijskih

³ Publikacija: 2017. ključne informacije o tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj (www.huo.hr)

institucija, dok je na kraju 2017. godine iznosila 40,8 milijardi kuna ili 7% ukupne imovine financijskih institucija. U strukturi štednje sektora stanovništva, kao drugom pokazatelju razvijenosti i zastupljenosti društava za osiguranje u financijskom sustavu, društva za osiguranje i imovina u mirovinskim fondovima imaju udjel od 26%. Što bi značilo da je od 100 kuna financijske imovine prosječnog stanovnika Republike Hrvatske 26 kuna uloženo u osiguranje i mirovinske fondove.

Struktura financijske imovine sektora stanovništva ukazuje na potrebu poticanja i razvoja dugoročne dobrovoljne namjenske štednje. Ukoliko se izuzme imovina obveznih mirovinskih fondova, dobrovoljna mirovinska štednja i uopće dugoročna namjenska štednja stanovništva je podzastupljena. Ključnu ulogu u ovom dijelu štednje, kao i svugdje u svijetu, u budućnosti bi trebala imati društva za osiguranje.



Grafikon - Financijska imovina sektora stanovništva u Republici Hrvatskoj u 2017, postotni udio.

KARAKTERISTIKE TRŽIŠTA OSIGURANJA

Na kraju 2017. na tržištu osiguranja poslovalo je ukupno 20 društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj. Od ukupnog broja društava za osiguranje 5 ih je obavljalo isključivo poslove životnih osiguranja, 7 društava isključivo poslove neživotnih osiguranja, dok je preostalih 8 društava za osiguranje obavljalo poslove životnih i neživotnih osiguranja.

U društvima za osiguranje na kraju 2017. godine bilo je zaposleno 8.723 djelatnika (u 2016. 9.130). Ukupno u financijskom sektoru bilo je u tom razdoblju zaposleno 37 tisuća zaposlenika, a zaposleni u društvima za osiguranje činili su 24% zaposlenih. Društva za osiguranje i brojem zaposlenih djelatnika čine važnog sudionika financijskog i gospodarskog sektora.

STRUKTURA PREMIJE

Prema kumulativnim podacima Hrvatskog ureda za osiguranje za prosinac 2017. godine društva za osiguranje zaračunala su ukupnu bruto premiju u iznosu od 9.055.863.817 kn, što predstavlja rast od 3% u odnosu na prosinac 2016. godine. U skupini neživotnih osiguranja, koja čini 68% ukupne premije, zaračunata bruto premija iznosi 6.115.668.522 kn i viša je 4,5% u odnosu na prosinac

prethodne godine. Prosječna premija u Obveznom osiguranju vlasnika odnosno korisnika motornih vozila od automobilske odgovornosti za štete nanese trećim osobama iznosi 924,27 kn te je 0,53% niža u odnosu na isto razdoblje 2016. kada je iznosila 929,21 kn.⁴

U strukturi premijskog prihoda društava za osiguranje u Republici Hrvatskoj na kraju 2017. godine nije bilo značajnijih promjena. I dalje najveći udio otpada na životna osiguranja 24,5% i nešto je niži u odnosu na prethodnu godinu (u 2016. 25,6%). Udio automobilske odgovornosti i dalje je u padu što je prvenstveno rezultat procesa liberalizacije tržišta. Treću poziciju i dalje drži kasko osiguranje cestovnih vozila s 10%, zatim slijede osiguranje od požara i elementarnih šteta s 7% i ostala osiguranja imovine s 6,5%. Ostale vrste osiguranja imaju udjel niži od 6%, a istaknuto je zdravstveno s 5,4% te osiguranje od nezgode s 5% udjela u ukupnom premijskom prihodu.

STRUKTURA ŠTETA

U strukturi likvidiranih šteta po iznosu prednjače životna osiguranja koje čine 36% (u 2016. 38%), osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila sa 22%, osiguranje cestovnih vozila 12% (u 2015. 12%), ostala osiguranja imovine 8% (u 2016. 9%), osiguranje od požara i elementarnih šteta 4% (kao i u 2016.), dok ostala osiguranja imaju manji udjel.

⁴ Publikacija: Rezultat tržišta osiguranja za 2017. godinu (Tržište osiguranja u RH za prosinac 2017., www.huo.hr)

2.5 Poslovni rezultat društva u 2017. godini

Pozicije	2016	2017	INDEX 17/16
Ukupna aktiva po zaposlenom	2.528.528	2.617.900	103,5
Zaračunata premija po zaposlenom	725.625	791.771	109,1
Neto dobit po zaposlenom	67.696	57.041	84,3
Neto dobit po dionici	408,89	341,79	83,6
Ukupna rentabilnost dionice	9,95%	11,97%	120,3

Jadransko osiguranje je i u 2017. godini kreiralo svoje ciljeve prema općem stanju na tržištu, imajući u vidu preokret negativnih trendova tržišta neživotnih osiguranja. Društvo je u izvještajnom razdoblju ostvarilo neto dobit u iznosu od 42.724.044 kn, te je u odnosu na isto razdoblje 2016. godine zabilježeno smanjenje neto dobiti za 16,41%.

Protekla poslovna 2017. godina donijela je određenu stabilnost na tržištu neživotnih osiguranja, te je nakon niza godina ostvaren rast tržišta neživotnih osiguranja. S druge strane tržište životnih osiguranja je također poraslo, ali u manjoj mjeri nego što je bio rast neživota, te je ukupno tržište osiguranja poraslo za 3,36%.

U 2017. godini u strukturi zaračunate bruto premije na tržištu osiguranja neživota u RH, osiguranje cestovnih vozila – kasko osiguranje, osiguranje od nezgode, premija osiguranja od odgovornosti za upotrebu motornih vozila i asistencija predstavljaju najznačajniji udio, čak 56,97%. U odnosu na isto razdoblje prošle godine udio navedene premije je povećan za 2,5%.

U 2017. godini prihod od zaračunate bruto premije osiguranja ostvaren je u iznosu od 593.036.331 kn, što je rast za 8,3% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine. Rast bruto zaračunate premije u apsolutnom iznosu za 45.189.470 kn generiran je najvećim dijelom premijama:

- osiguranja cestovnih vozila za 14.579.281 kn,
- osiguranja od odgovornosti za upotrebu motornih vozila za 12.854.471 kn,
- osiguranje od požara i elementarnih šteta za 4.611.347 kn,
- ostala osiguranja imovine 7.012.621 kn, te
- putnog osiguranja za 3.390.117 kn.

Ovakav porast osiguranja cestovnih vozila rezultat je kontinuiranih napora Društva da pospješi prodaju ali i promjena na tržištu koje su rezultirale povišenim cijenama kod konkurentskih društava što je dovelo do porasta vrijednosti ukupnog tržišta te posljedično i do porasta prosječne premije u ovoj skupini osiguranja.

U strukturi bruto zaračunate premije, Društvo najznačajniju premiju ostvaruje preuzimanjem sljedećih rizika:

- osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila (2017: 54,10%, 2016: 56,22%)
- osiguranje od nezgode (2017: 12,32%, 2016: 12,98%)
- osiguranje cestovnih vozila (2017: 13,79%, 2016: 12,26%).

U odnosu na 2016. godinu prethodno navedeni najznačajniji preuzeti rizici u ukupnoj bruto zaračunatoj premiji bilježe pad i to u osiguranju od odgovornosti za upotrebu motornih vozila (-2,12 p.p.), osiguranje od nezgode (-0,66 p.p.) dok je s druge strane udio osiguranja od cestovnih vozila ostvarilo rast za 1,52 p.p.

Tijekom 2017. godine zaključeno je 937.787 polica osiguranja od čega se 51,23% polica osiguranja odnosi na obvezno osiguranje od autoodgovornosti.

Kako je već navedeno, prihod od zaračunato bruto premije osiguranja ostvaren porastao je za 8,3% dok su zarađene premije (premije umanjene za premiju predanu u reosiguranje, ispravak vrijednosti i naplaćeni ispravak vrijednosti premije osiguranja i za promjene prijenosnih premija) ostvarene u iznosu od 553.425.123 kn i veće su za 6,8% nego u 2016. godini. Ostvareni ukupni ostali prihodi u 2017. godini iznose 584.076.557 kn i veći su za 9,6% nego u 2016. godini

Sa ukupnom zaračunatom premijom od 593 milijuna kn i tržišnim udjelom od 6,55%, Društvo je sa pozicije šestog mjesta u 2016. godini došlo na četvrto mjesto na ukupnom tržištu osiguranja u RH u 2017. godini.

Tijekom 2017. godine Društvo je kupnjom steklo udjele u društvu Tehnomobil nekretnine d.o.o. Navedenom kupnjom Društvo je steklo 100%-tni udio vlasništva društva Tehnomobil nekretnine d.o.o.

OSTALI POSLOVNI REZULTATI DRUŠTVA

U strukturi ukupnih prihoda koji su u 2017. godini iznosili 649.027.889 kn udio zaračunate bruto premije kako smo već naveli čini 593.036.311 kn odnosno 91,37%. Preostali udio prihoda čine financijski prihodi od plasmana zajmova, ulaganja u depozite, obveznice, nekretnine i ostale financijske instrumente. Upravljajući ulagačkom politikom Društvo se vodi konzervativnim pristupom i načelima sigurnosti, isplativosti, likvidnosti i disperzije, a kao rezultat navedenog pravca ulagačke politike Društvo je najveći dio slobodnih novčanih sredstava plasiralo u vrijednosne papire.

Ukupni rashodi Društva u 2017. godini iznosili su 606.303.846 kn. U okviru rashoda, najznačajniji udio čine troškovi za likvidirane štete i poslovni rashodi.

Na koncu 2017. godine trošak likvidiranih šteta iznosio je 207.897.045 kn, što je za 2,97 mil. kn ili 1,4% manje nego u istom razdoblju prethodne godine. Prosječna vrijednost likvidirane štete u 2017. godini iznosi 8.861 kn, dok je u istom razdoblju 2016. godine iznosila 7.989 kn što predstavlja povećanje prosječne vrijednosti isplaćene štete za 10,9%. Promjene na pričuvama za štete su se smanjile za 22.791.073 kn u odnosu na 2016. godinu. Poslovni rashodi kojeg čine troškovi pribave i troškovi uprave su se zadržali na nivo 2015. godine. Ostvareni ukupni ostali troškovi u 2017. godini iznose 518.358.754 kn i veći su za 3,7% nego u 2016. godini. Društvo je na koncu 2017. ostvarilo pozitivan rezultat iz odnosa ostalih prihoda i troškova koji iznosi 65.717.803 kn.

REZULTAT ULAGANJA

Društvo je na koncu 2017. godine ostvarilo pozitivan rezultat od ulaganja u ukupnom iznosu od 18.314.865 kn što je manje za 69,11% u odnosu na prethodno razdoblje. Najveći razlog smanjenja rezultata od ulaganja u odnosu na prethodno razdoblje su realizirani i nerealizirani gubici od ulaganja u financijsku imovinu odnosno u dionice članica Koncerna Agrokor. Društvo je tijekom 2017. godine ostvarilo ukupno realiziranih i nerealizirani gubitaka u iznosu od 20,04 mln. kn od ulaganja u dionice članica Koncerna Agrokor. Od ukupno ostvarenog pozitivnog rezultata od ulaganja za 2017. godinu 48.196.851 kn čine realizirani prihodi i troškovi od ulaganja, dok -29.881.986 kn se odnosi na nerealizirane prihode i troškove od ulaganja. Od ukupno ostvarenog pozitivnog rezultata od ulaganja u 2017. godini 63,73% se odnosi na prinos od ulaganja ostvaren kroz ulaganja u nekretnine, 43,57% prinosa je ostvareno kroz ulaganja u državne i korporativne obveznice, 12,68% ostvarenog prinosa se odnosi na ulaganja u zajmove, dok je 24,10% gubitka rezultat ulaganja u vlasničke vrijednosne papire (dionice i poslovni udjeli).

Društvo u 2016. godini ulaganjem u nekretnine ostvarilo također pozitivan rezultat od ulaganja u iznosu od 11.863.829, odnosno 20,01% ukupnog rezultata od ulaganja. Ostvareni prinos od ulaganja u zajmove u 2017. godini je manji za 82,53% u odnosu na prethodno razdoblje. Posljedica smanjenja ostvarenog prinosa su ulaganja u REPO kredite za koje su kolaterali u najvećem dijelu dionice članica Koncerna Agrokor. Društvo je tijekom 2017. godine provelo ispravak vrijednosti danih REPO kredita u iznosu od 12.889.652 kn. Prinos od ulaganja u državne i korporativne obveznice u 2017. godini ostvaren je na razini prethodne godine. Ostvarenju pozitivnog rezultata od ulaganja doprinio je brži i veći rast ukupnih prihoda od ulaganja u odnosu na rast ukupnih troškova od ulaganja.

2.6 Strateški ciljevi društva

Društvo će i u narednim razdobljima težiti povećanju tržišnog udjela kao i rastu profita. Društvo će provoditi potrebne aktivnosti s ciljem jačanja konkurentnosti Društva u globalnoj tržišnoj utakmici, stvaranju imidža po kojem će ga osiguranici prepoznati i razlikovati od drugih. Društvo provodi strategiju imidža koja ga usmjerava ka izvrsnosti jačanju odnosa sa svim njegovim ključnim segmentima, prvenstveno sa osiguranicima, poslovnim partnerima i zaposlenicima. Također, Društvo provodi politiku maksimiziranja profita uz uvjet stabilnosti i razvoja te usklađenosti sa interesima Društva. Uzimajući u obzir postojeće potencijale Društvo odlučuje o korištenju osigurateljnog proizvoda za provođenje dugoročne strategije rasta i razvoja kao i postizanja zacrtanih ciljeva, i to prije svega zadovoljenja potreba i interesa osiguranika, povećanju ulaganja, tržišnog udjela, profita i stabilnosti kao i vlastite reputacije.

Društvo je 2016. godine ažuriralo svoju strategiju poslovanja iz 2014. godine za nadolazeće petogodišnje razdoblje u Strategiji poslovanja Jadranskog osiguranja d.d., 2016.-2020.

Niže izdvajamo glavne strateške ciljeve Društva:

1. Ostvariti pozitivan financijski rezultat

Mogućnost ostvarenja pozitivnog financijskog rezultata u postojećim tržišnim uvjetima, ostaje prvenstveno u području racionalizacije poslovanja i smanjenju rashoda, te dodatne produktivnosti u radu i optimizacije poslova po radnim mjestima. U okruženju pada tržišta osiguranja od automobilske odgovornosti, najznačajnijeg proizvoda u strukturi portfelja, posebna će pozornost posvetiti upravljanju troškovima, vodeći računa da troškovi prate kretanje premije.

2. Ostvariti planirane prodajne ciljeve

Jedan od glavnih ciljeva Društva je zadržati i povećati tržišni udio u ukupno zaračunatoj bruto premiji RH. Planovi prodaje postavljeni su na temelju novih Uvjeta kao i novog cjenika osiguranja od automobilske odgovornosti, međutim ostvarenje istih u mnogome će ovisiti i o kretanju ukupnog tržišta, kao i o postupcima konkurencije. Treba iskoristiti mogućnosti za pozicioniranje u područjima gdje Društvo nije dovoljno prisutno te kontinuiranim praćenjem potreba klijenata i razvojem novih proizvoda biti korak ispred konkurencije. Kvalitetan rad ostalih sektora, prvenstveno sektora šteta dodatno može i treba utjecati na zadovoljstvo osiguranika i pozitivan image Društva. Razvoj novih tehnoloških rješenja će stvoriti dodatne konkurentske prednosti.

3. Razvijati odnose s klijentima i poslovnim partnerima, te jačati marketinške aktivnosti

Kvalitetni i kontinuirani odnosi s klijentima jedan su od bitnih preduvjeta za daljnji razvoj Društva, stoga se posebna pozornost posvećuje zadovoljstvu osiguranika i oni su u fokusu svih aktivnosti Društva. Dobro pozicioniranje Jadranskog na osiguravateljskom tržištu u RH, posljedica je dobre poslovne politike i korektnosti u svim sferama poslovanja, te biranih marketinških i PR akcija kojima se nastoji upoznati osiguranike o novostima iz svih segmenata djelatnosti, te društveno-korisnim akcijama biti uz njih upravo u onim segmentima koji su im najpotrebniji (npr. Sigurnost djece u prometu). Ovakve i slične akcije razvijati će se i u budućnosti.

4. Kontinuirano ulaganje u ljudske potencijale Društva i njihovu motiviranost

Stručna osposobljenost i motiviranost djelatnika bitan je preduvjet za ostvarenje zacrtanih poslovnih ciljeva. Praćenje suvremenih tendencija ogleda se i kroz ovaj segment, zato je Društvo organiziralo poseban sustav školovanja i usavršavanja vlastitih djelatnika, kako bi spremno i stručno odgovorili svim izazovima tržišta, te kako bi rad djelatnika bio ispravno vrednovan..

5. Održati efikasnost u obradi šteta

Stalni cilj Društva je održati odnosno povećati učinkovitost u rješavanju šteta iznad 75% bez obzira na prevladavajući udio automobilske odgovornosti u strukturi portfelja. Boljom organizacijom u Sektoru šteta i korištenjem novih tehnologija aktivnu obradu i likvidaciju šteta podići na viši nivo te smanjiti troškove obrade, podići kvalitetu uslužnog servisa oštećenima, postići transparentnost u isplatama naknada i povećati zadovoljstvo oštećenih. Nastojati što veći broj šteta riješiti u mirnom postupku. U cilju smanjenja broja tužbi oštećenima predlagati postupak mirenja pri Centru za mirenje HUU. Postupak obrade i likvidacije šteta potpuno uskladiti sa internim pravilnicima i striktno se pridržavati zakonom propisanih rokova za rješavanje šteta.

6. Razvoj i održavanje vlastitih informatičkih rješenja

Strateška odrednica Društva je razvoj informatičkih rješenja temeljenih na vlastitom iskustvu koje ima za cilj ostvarivanje maksimalne podrške i konkurentske prednosti u tržišnoj utakmici. Integracija razvojnih rješenja sa sustavima IP telefonije, DMS sustavima i ostalim pridonijet će ubrzanju poslovanja. Primjenom principa ulaska podatka samo na jednom mjestu radit će se dodatno na kvaliteti unosa podataka što je podloga za izradu BI alata koji će pridonijeti kvalitetnijim poslovnim odlukama.

Plan je dignuti sustav poslovne inteligencije i skladišta podataka na višu razinu s ciljem uvođenja u praksu alata statističke analize i prediktivne analitike koji bi se primijenili u poslovanju i to ne samo u segmentu izvještavanja već i u segmentu transakcijskih baza podataka, odnosno programa koji ih koriste, kao što su program za obradu šteta s posebnim naglaskom na predviđanje prevara, aplikacija Neo za izradu polica s posebnim naglaskom na predviđanje odlaska osiguranika itd.

7. Razvoj informatičke infrastrukture

Konstantan razvoj poslovanja Društva neupitno mora počivati na kvalitetnoj ICT infrastrukturi. U tu svrhu Društvo kontinuirano zamjenjuje stara računala na prodajnim mjestima koja ne zadovoljavaju zahtjeve koji se pred njih stavljaju u vidu bržeg i kvalitetnijeg poslovanja i operativne sustave s novim. Tijekom 2016. godine nabavljeni su i instalirani novi serveri i mrežni uređaji.

Tijekom 2017. godine završen je projekt izgradnje DR [Disaster Recovery] site-a, odnosno pričuvne lokacije s ciljem kvalitetnijeg rješenja problema nastavka poslovanja.

Tijekom 2017-e odrađena je edukacija s ciljem usvajanja novih tehnologija u programerskom dijelu kako bi započeli prijelaz sa postojeće tehnologije. Nakon edukacije je odrađeno nekoliko projekata koristeći novu tehnologiju. Plan je nastaviti kontinuirano raditi zamjenu dijelova postojećeg programa sa novim tehnološkim rješenjem.

8. Kontinuirana kontrola primjene internih procedura i poslovnih procesa

Društvo kontinuirano radi na poboljšavanju i primjeni internih procedura u svim sektorima ne samo radi ispunjenja zahtjeva regulatora već iz razloga potpunog nadzora poslovanja i unaprjeđenja svih poslovnih procesa.

9. Vođenje konzervativne politike ulaganja

Voditi opreznu i konzervativnu politiku ulaganja u realnu i čvrstu imovinu sukladno zakonskim mogućnostima i ograničenjima, uzimajući u obzir račun isplativosti, dostupnosti i unovčivosti imovine kako bi Društvo uvijek bilo u stanju ispunjavati sve svoje obveze.

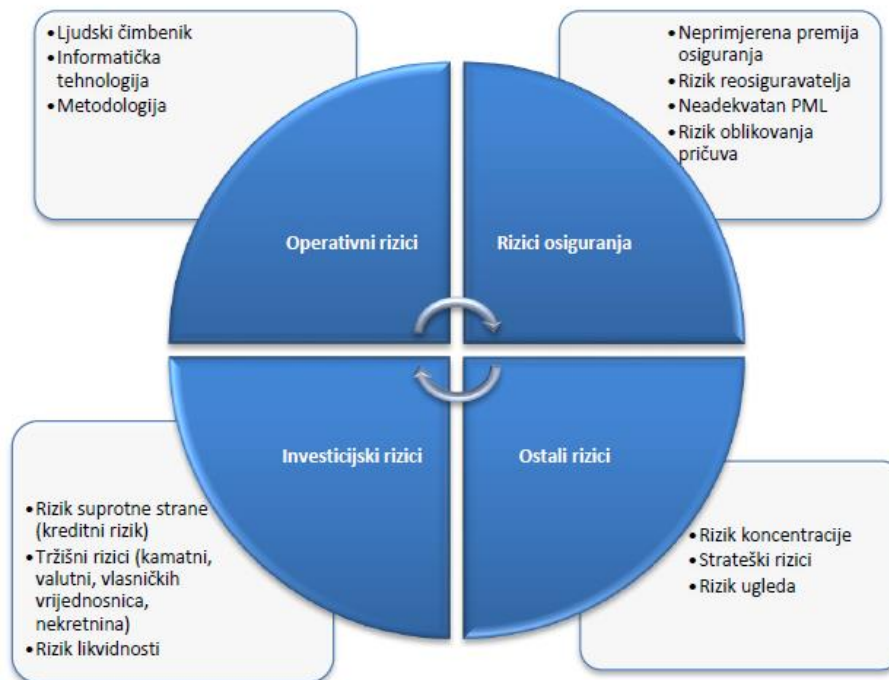
10. Solventnost II

Aktivna realizacija svih procesa provođenja okvira Solventnosti II koordinacija svih organizacijskih cjelina unutar Društva sa ciljem da Društvo ispuni sve zahtjeve koje pred njega stavlja provođenje okvira Solventnosti II.

2.7 Upravljanje rizicima

Društvo je uspostavilo i provodi djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja. Ustrojilo je učinkovite ključne funkcije (funkciju upravljanja rizicima, funkciju praćenja usklađenosti, funkciju unutarnje revizije te aktuarsku funkciju) kao i sustav upravljanja rizicima koji obuhvaća strategije, procese i postupke izvješćivanja nužne za identificiranje, mjerenje, praćenje, upravljanje rizicima te kontinuirano izvještavanje o rizicima kojima je Društvo izloženo ili bi moglo biti izloženo u svom poslovanju.

U provođenju svoje djelatnosti društvo za osiguranje izloženo je velikom broju raznih rizika u vanjskom i unutarnjem okruženju koje literatura klasificira kao niz poslovnih rizika, koji se moraju prepoznati, nadzirati i pratiti te njima upravljati.



U skladu sa Zakonom o osiguranju (NN br. 30/15) i Pravilnikom o sustavu upravljanja rizicima, Društvo je uskladilo svoje poslovanje, strategiju, organizaciju te donijelo politike i procedure u skladu s odredbama spomenutog zakona i pravilnika.

Vodeći se veličinom imovine Društva, dobiti koju ostvaruje, kao i etičkim načelima i pravnim propisima Društvo je propisalo i usvojilo Strategiju upravljanja rizicima, procedure i politike upravljanja pojedinim rizikom, koje definiraju strogo i efikasno upravljanje rizicima u Društvu, kao i

njihovu kontrolu, a u svrhu stabilnosti Društva, te postizanja rastućeg i pozitivnog financijskog rezultata.

Društvo je donijelo slijedeće politike i interne akte vezane za upravljanje rizicima:

1. Politika upravljanja rizicima osiguranja
2. Politika upravljanja tržišnim rizicima
3. Politika upravljanja kreditnim rizikom
4. Politika upravljanja operativnim rizicima
5. Politika upravljanja rizicima osiguranja
6. Politika upravljanja rizikom likvidnosti
7. Politika upravljanja rizikom koncentracije
8. Politika upravljanja strateškim rizicima
9. Politika upravljanja rizikom ugleda
10. Politika upravljanja rizicima informacijskih tehnologija
11. Plan kontinuiteta poslovanja

Društvo je identificiralo rizike kojima je u svom poslovanju izloženo, sukladno tome specificiralo je pojedine događaje koji mogu uzrokovati rizičan događaj, odredilo sposobnost nosivosti pojedine vrsta rizika te jasno definiralo uloge i odgovornosti u procesu upravljanja rizicima, trenutne i planirane mjere, kao i načine i rokove izvještavanja o istom.

U okviru politika upravljanja rizicima Društvo je svoje poslovanje definiralo pojedinačnim poslovnim procesima kako bi moglo identificirati, analizirati, pratiti i uvoditi kontrole u upravljanju rizika kojima je Društvo izloženo ili može biti izloženo. Na temelju zakonskih i podzakonskih propisa, internih procedura i pravilnika te službenih odluka i okružnica Društva vezanih uz pojedini proces, Društvo je definiralo sljedeće poslovne procese:

1. proces pribave osiguranja AO
2. proces pribave osiguranja (izuzev AO)
3. proces provizija
4. proces obračuna prijenosne premije
5. proces reosiguranja
6. proces šteta
7. proces pričuva šteta
8. proces ulaganja u nekretnine
9. proces ulaganja u kredite

10. proces ulaganja u depozite kod banaka, udjele u investicijskim fondovima, dužničke i vlasničke vrijednosnice

Unutar svakog poslovnog procesa Društvo je definiralo njegove procesne korake, identificiralo potencijalne rizike kojima Društvo je ili može biti izloženo u pojedinom poslovnom procesu te je propisalo preventivne i detektivne kontrole odnosno mjere kojima identificirani rizik ograničava.

Društvo se u postupku upravljanja rizicima vodi slijedećim načelima:

1. *Načelo sposobnosti preuzimanja rizika*

Svako preuzimanje rizika mora biti unutar granica sposobnosti Društva da preuzme iste.

2. *Načelo cjelovitosti sustava upravljanja rizicima*

Sustav je sveobuhvatan, ako je obuhvatio sve sa aspekta sustava upravljanja rizicima relevantne. aktivnosti i sve organizacijske jedinice Društva.

3. *Načelo djelotvorne komunikacije i protoka informacija*

Protok informacija u Društvu mora ići u oba smjera. Rukovodeće razine moraju imati pristup informacijama koje se odnose na donošenje poslovnih odluka i odluka u svezi upravljanja rizikom, a kod zaposlenika mora postojati dovoljno razvijena svijest, te dovoljna razina znanja kako bi identificirali pojedini rizik.

4. *Načelo razgraničenja ovlasti i poslova između svih zaposlenika:*

Važno je jasno odvojiti odgovornosti i zadatke za ograničavanje i sprečavanje sukoba interesa.

5. *Načelo kvalificiranosti zaposlenih*

Zaposleni trebaju imati posebne vještine i iskustvo kako bi mogli ispunjavati svoje zadatke i kako bi zadaci bili uspješno izvršeni. Kontinuiranim usavršavanjem postiže se poboljšanje osobnih poslovnih vještina potrebnih za uspješno savladavanje sve složenijih zahtjeva profesionalne karijere.

Organizacijska struktura Društva uspostavljena je jasnim razgraničenjem ovlasti i odgovornosti u upravljanju rizicima i kroz sustav unutarnjih kontrola. Organizacijska struktura Društva podijeljena je od upravljačke razine do izvršne razine, čime je osigurana operativna i organizacijska razdvojenost funkcija ugovaranja poslova od funkcija pozadinskih poslova i od funkcije kontrole rizika.

Nadzorni odbor je upoznat sa prirodom i ukupnom razinom rizika kojima je Društvo izloženo u svom poslovanju. Nadzorni odbor Društva je također upoznat sa Strategijom, svim politikama upravljanja rizicima i organizacijskom strukturom Društva.

Uprava Društva osigurava uspostavljanje djelotvornog procesa upravljanja rizicima kroz organizacijski ustroj, uspostavu razgraničenja ovlasti i odgovornosti, osiguranje odgovarajuće razine dostupnih kompetencija, uspostavu sustava unutarnjih kontrola, osiguranje redovitog revidiranja usvojenih internih akata i uspostavu organizacijske kulture. Uprava je odgovorna za odobravanje pojedinačnih Politika upravljanja rizicima. Član Uprave nadležan za proces upravljanja rizicima nadležan je i za provedbu Strategije upravljanja rizicima.

Viši management Društva (direktori Sektora) odgovoran je Upravi, osobito za provođenje Strategije upravljanja rizicima, Politika i ostalih internih akata kao i za održavanje i unaprjeđivanje učinkovitosti unutarnjih kontrola ugrađenih u sustav upravljanja rizicima u svrhu ispunjenja poslovnih ciljeva. Unutar organizacijske strukture Društva nalazi se risk manager, čija je funkcija upravljanje i kontrola rizika. Manager upravljanja rizicima odgovoran je za redovito, pravovremeno i točno izvještavanje Uprave Društva. Odjel rizika Društva odgovoran je za provedbu Strategije u poslovnim procesima kao i za razvoj Politika i ostalih internih akata vezanih za upravljanje rizicima. Odjel rizika usko surađuje s osobljem iz Sektora financija i računovodstva, prodaje, šteta i informatike, koji su zaduženi za identificiranje rizika i praćenje kontrola unutar pojedinih Sektora Društva.

Manager upravljanja rizicima kontinuirano prati podatke o identificiranim rizicima, provodi analizu podataka, razvija u suradnji sa Sektorom informatike softversku podlogu za automatsko praćenje, te polugodišnje podnosi izvještaj Upravi Društva o izloženosti Društva pojedinim rizicima. Izvještaj sadrži osnovne podatke za svaku pojedinu vrstu rizika:

1. Informaciju o nastanku rizika
2. Materijalnu kvantifikaciju mogućeg utjecaja rizika na dobit i poslovanje Društva
3. Prijedloge mjera za smanjenje ili izbjegavanje rizika

Uprava se izvještava o aktuarskim nalazima po potrebi, a najmanje jednom godišnje imenovani ovlašteni aktuar daje izvješće uz program planiranog reosiguranja te dostavlja mišljenje uz godišnje izvješće te izvješće o saznanjima glede nadzora koji je u protekloj poslovnoj godini obavljao temeljem stavaka 1. i 2. članka 68. Zakona o osiguranju.

3 LJUDSKI POTENCIJALI

U poslovnom svijetu postoje određena pravila ponašanja odnosno poslovna kultura koja je vrlo važan, ponekad i odlučujući, čimbenik u ostvarivanju uspjeha. Poslovna kultura definira se kao sustav ponašanja, znanja i vještina, vrijednosti i simbola koji su općeprihvaćeni u poslovnom svijetu i koji se prenose komunikacijom. Poslovna kultura podrazumijeva poslovni bonton te etičko ponašanje u smislu integriteta, poštenja, iskrenosti i profesionalizma.

U tom kontekstu Društvo smatra da su zaposlenici glavni čimbenik u poslovanju i prepoznaje ključnu važnost zaposlenika za opći uspjeh društva. Također, Društvo je svjesno da svaki zaposlenik ima privatne i individualne poslovne ciljeve te da uspješan i zadovoljan zaposlenik pridonosi uspjehu društva. Svaka osoba želi da se njezin rad cijeni i da kroz to i ona sama bude cijenjena i poštovana, a svaki zadovoljni zaposlenik želi da tvrtka u kojoj radi bude uspješna i da na taj način budu cijenjeni i kao kolektiv i kao pojedinci.

U svrhu ujedinjenja pristupa svih zaposlenika i u cilju razvijanja više poslovne kulture kod svih zaposlenika Društvo je donijelo Poslovni kodeks koji se bavi najvrjednijim i najosjetljivijim dijelovima poslovnog ponašanja: poslovnom etikom, odnosima sa strankama i komitentima te međusobnim odnosom zaposlenika kao temeljnim pretpostavkama kvalitete rada. Njihovo poznavanje od velike je važnosti za svakog pojedinca i za kolektiv kao cjelinu, jer poštivanje tih pravila ima za cilj postizanje skladnih međuljudskih odnosa i maksimalno zadovoljstvo stranaka i poslovnih partnera.

Društvo je svjesno da posluje kao dio gospodarskog i socijalnog okruženja, i da kao sastavni dio te cjeline mora štiti prava i interese svojih osiguranika, dužnika, dioničara, kao i interese zaposlenika te osigurati transparentnost i regularnost svog poslovanja. Ugled tvrtke ovisi o ponašanju njezinih zaposlenika i svaki zaposlenik ima važnu ulogu u očuvanju reputacije i dobrog ugleda Društva u kojem je zaposlen i pritom se uvijek mora voditi najvišim etičkim standardima.

3.1 Upravljanja rizicima

Društvo je provelo i provodi razne aktivnosti te je donijelo nekoliko različitih politika i pravilnika u svrhu minimiziranja rizika koji mogu proizaći iz ljudskih potencijal, poput rizika osobne sigurnosti zaposlenika pa sve do rizika (ne)ispunjenja zacrtanih poslovnih ciljeva.

Svi zaposlenici po zaposlenju upoznaju se s kulturom i očekivanim standardima ponašanja u Društvu te prolaze edukacije kojima je cilj upoznati ih s osnovama osigurateljskog posla. Društvo je također donijelo dokument Sustav, plan i program osposobljavanja zaposlenika za rad na siguran način, nastavno na zahtjeve propisane Zakonom o zaštiti na radu, a služi osposobljavanju zaposlenika za rad te osposobljenju i obavješćivanje zaposlenika o vrstama opasnosti i štetnosti kojima su izloženi tijekom radnog procesa.

Dodatno, izuzetna se pažnja poklanja dobrobiti zaposlenika u pogledu njihovog zdravlja i zadovoljstva radnim uvjetima kroz omogućavanje i dostupnost preventivnih liječničkih pregleda, korištenja restorana sa prehranom, nadoknade troškova prijevoza na posao i s posla, popusta za korištenje medicinskih usluga u raznim medicinskim ustanovama i sl. Također, svim zaposlenicima se osiguravaju radni uvjeti na vrlo visokoj razini u pogledu izgleda i kvalitete radnih prostorija te korištenja suvremene opreme za obavljanje djelatnosti. Prosječan broj dana godišnjeg odmora po djelatniku u 2017. godini bio je 24 dana.

Društvo je uspostavilo interne procedure i pravila koja se bave pitanjem odgovornog ponašanja zaposlenika na radnom mjestu. Djelatnost Društva u svojoj osnovi temelji se velikim dijelom na radu s ljudima i strankama te je podložna najosjetljivijim mjerenjima. Rizik ugleda odnosi se na mogućnost negativne javne percepcije Društva, ili naknadno utvrđivanje problema koji za rezultat mogu imati negativne posljedice na brend i korporativni ugled. Društvo dobro upravlja rizikom ugleda nizom mjera, te iz tog razloga ne dolazi do značajnih manifestacija samog rizika. Mjere koje se provode u očuvanju dobrog ugleda podrazumijevaju poznavanje i razumijevanje tržišta i djelovanje sukladno zakonskim propisima i dobrim poslovnim običajima, edukacija djelatnika na svim razinama, njegovanje dobrih odnosa s lokalnom zajednicom i sveukupnom javnošću, razvijanje korporativnih vrijednosti kod djelatnika, internu kontrolu, brižan odnos s osiguranicima, planirano upravljanje informacijama putem odnosa s javnošću te planirane marketinške aktivnosti.

Glavna načela Društva osnova su svih poslovnih procesa i pravilnika, a centralni dokument je Poslovni kodeks. Poslovni kodeks detaljnije pojašnjava etički kodeks društva, kako bi se zaposlenici trebali odnositi s klijentima, tržištem i kolegama, kako postupati s povjerljivim informacijama, kako održavati radne prostorije te kako se ponašati tijekom radnog vremena, ali i van radnog vremena.

Ugled Društva važan je za sve zaposlenike i dionike. Zbog toga se zaposlenicima prenosi da je neprimjereno da izvan radnog vremena i prostora Društva iznose neistinite i zlonamjerne informacije koje stvaraju ružnu sliku o Društvu, zaposlenicima ili poslovnim partnerima.

3.2 Ljudska prava zaposlenika

Svi su zaposlenici ravnopravni, neovisno o dobi, spolu, vjeri, nacionalnosti ili socijalnom statusu. Svi zaposlenici Društva upoznati su da razlike treba prihvaćati tolerantno i da ne treba zadirati u intimu i privatnost drugih.

Društvo ne tolerira zlostavljanje i nasilje bilo koje vrste. Pritom se misli na seksualno i psihološko te svako drugo zlostavljanje i ponašanje koje izražava neprijateljski stav, nepoštivanje, ponižavanje, prijetnju i sl.

Zaposlenik je dužan obratiti se nadređenom ako ima određenih problema. Ako se problem ne može riješiti s neposrednim nadređenim, zaposleniku je omogućen razgovor na višoj razini ima pristup nadležnim službama.

U odnosu nadređeni-podređeni emocije moraju biti uvijek iza poslovnih interesa, a poslovni interesi ispred osobnih. Od zaposlenik se očekuje da korektno prihvaća primjedbe na svoj rad. S druge strane, od nadređenih se očekuje i da pohvale zaposlenike koji to zaslužuju. Nepravедnost nadređenog prema zaposleniku je opasna i štetna pojava, isto kao i isključivost. Nadređeni mora biti spreman prihvatiti kritiku i sugestiju podređenog zaposlenika kad je argumentirana i korisna, i pritom ne smije biti zlopamtilo i osvetoljubiv. Osim što takav način komuniciranja osigurava da se svaku osobu poštuje istovremeno se omogućava i veća motivacija, sigurnost, povjerenje i privrženost kod zaposlenika.

Protiv Društva tijekom 2017. godine nije pokrenut niti jedan radni spor, a s danom 31.12.2017. ukupno su se vodila 4 radna spora, s tim da niti jedan radni spor nije povezan s mobbingom ili zlostavljanjem na radnom mjestu.

Ponašanje u skladu s svim navedenim načelima, i načelima propisanim Poslovnim kodeksom, profesionalna je i osobna odgovornost svih zaposlenika. Od zaposlenika se očekuje i da uz pridržavanja navedenih pravila ponašanja prate poštuju li se ona u njihovom radnom okruženju. Ako zaposlenici uoče događaje i situacije protivne načelima o tome imaju obvezu obavijestiti svog nadređenog. Nadležni voditelji pojedinih organizacijskih struktura imaju obvezu, pri uočavanju nepoštivanja načela od strane svojih podređenih zaposlenika, reagirati i upozoriti svoje zaposlenike. Poslovni kodeks je objavljen u dokumentima poslovne politike Društva, kao i u tiskanom obliku, čime je u svakom trenutku dostupan svim zaposlenicima.

3.3 Edukacije zaposlenika

S obzirom na stav Društva prema zaposlenicima i razumijevanju značajnosti potencijala koji oni predstavljaju Društvo velik značaj pridodaje edukaciji zaposlenika. Društvo je također prepoznalo veliku bazu znanja koju posjeduje interno te se tijekom 2017. godine fokusiralo na internu provedbu edukacija. U 2017. godini pokrenut je projekt Edukativni portal koji predstavlja edukaciju kroz e-learning učenje. Već u prvoj godini pokrenuta su 4 modula učenja po temama:

- *Upravljanje vremenom*: opći seminar o efikasnom upravljanju vremenom na poslu. Modul je namijenjen svim zaposlenicima te ih je tijekom 2017. u modulu sudjelovalo oko 570.
- *Police zaštite na polici autoosiguranja*: modul je namijenjen sektoru Prodaje osiguranja te je sudjelovalo oko 480 zaposlenika.
- *Police paket osiguranja kućanstva*: modul je namijenjen sektoru Prodaje osiguranja te je sudjelovalo oko 440 zaposlenika.
- *Informacijska sigurnost*: modul namijenjen svim sektorima o važnosti informacijske sigurnosti u svakodnevnom radu, a tijekom 2017. godine u modulu je sudjelovalo oko 490 zaposlenika.

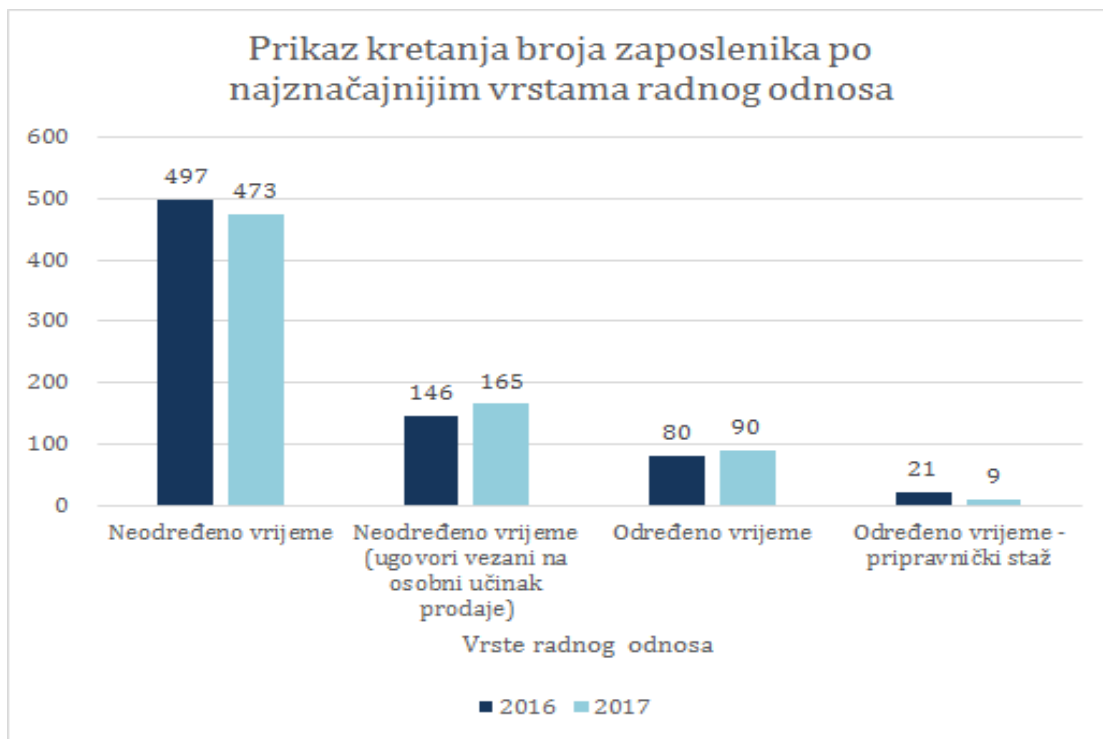
Osim navedenih modula seminara, tijekom 2017. godine održani su seminari po podružnicama za 68 novih zaposlenika.

Sektor informatike je u 2017. godini održao specijaliziranu Apex edukaciju. Radi se o Oracle tehnologiji na kojoj je Društvo odlučilo razvijati nove aplikativne module, a tijekom vremena migrirati i postojeće kako bi Društvo i u budućnosti bilo u stanju ispunjavati sve zahtjeve poslovnih korisnika. Edukacija je trajala 10 dana po 4 sata dnevno, a sudjelovalo je 10 relevantnih djelatnika.

3.4 Stanje zaposlenika u Društvu tijekom 2017. godine

Društvo je na 31.12.2017. godine imalo 749 zaposlenika (2016. 755) od koji je 648 zaposlenika odnosno 87% bilo zaposleno na neodređeno radno vrijeme (2016. 652 odnosno 86%). Društvo smatra da zaposlenicima treba ponuditi sigurnost i prilike kako bi isti mogli nesmetano graditi dugoročnu karijeru te se razvijati kao profesionalci u svom području. Kao što je vidljivo i iz nižeg prikaza postoji svojevrsna kontinuiranost u održavanju jednake razine (istih) zaposlenika.

Osim niže navedenih najznačajnijih vrsta radnog odnosa društvo je tijekom 2016. i 2017. zapošljavalo 10 osoba s invaliditetom na neodređeno vrijeme te jednog odnosno dva zaposlenika na pripravničkom stažu.

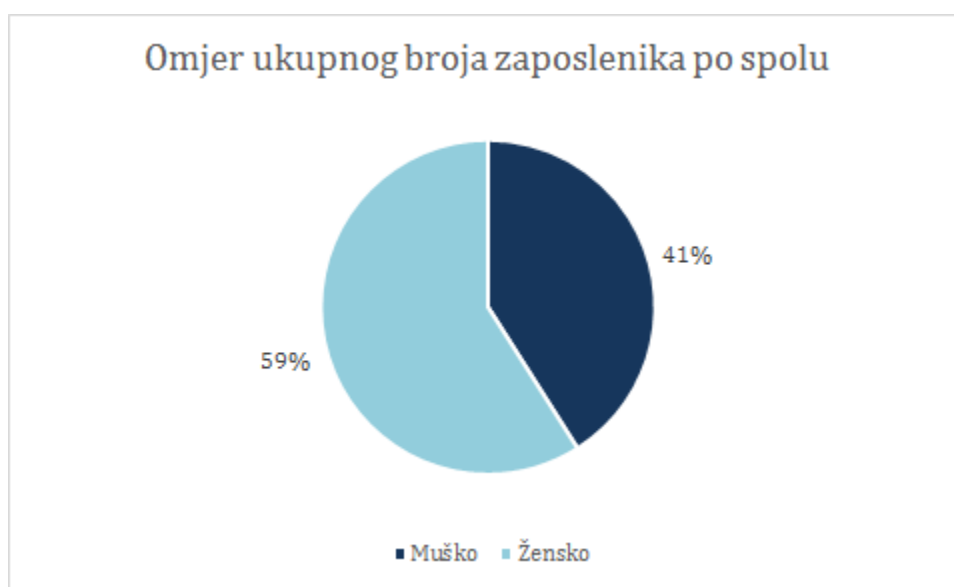


Društvo prilikom zapošljavanja sve kandidate smatra ravnopravnima neovisno o dobi, spolu, vjeri, nacionalnosti ili socijalnom statusu.

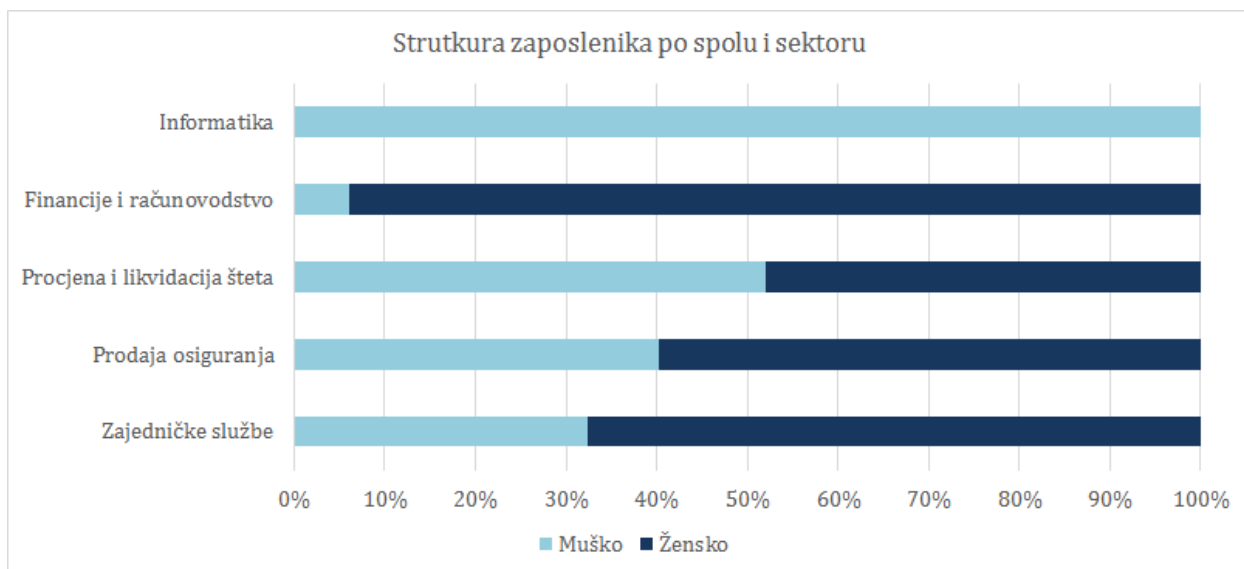
STRUKTURA ZAPOSLENIKA PO DOBNOJ STRUKTURI I SPOLU, PO SEKTORIMA

PRIKAZ BROJA ZAPOSLENIKA PO DOBNOJ STRUKTURI I SPOLU																					
Prosinač, 2017. (po sektorima)																					
Sektor	Ukupno			DOBNE SKUPINE																	
	Broj zaposlenih			< 25		25-30		31-35		36-40		41-45		46-50		51-55		56-60		> 60	
	M	Ž	Uk.	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Zajedničke službe	25	52	77	-	-	1	2	3	4	4	8	6	9	0	16	5	12	2	1	4	0
Prodaja osiguranja	219	326	545	13	12	29	25	35	54	59	94	37	55	17	41	7	28	16	16	6	1
Procjena i likvidacija šteta	39	36	75	0	0	2	2	3	4	12	10	8	7	5	1	5	5	3	7	1	0
Financije i računovodstvo	2	31	33	0	0	0	3	2	3	0	4	0	4	0	3	0	6	0	8	0	0
Informatika	19	0	19	0	0	0	0	6	0	5	0	4	0	2	0	1	0	1	0	0	0
UKUPNO	304	445	749	13	12	32	32	49	65	80	116	55	75	24	61	18	51	22	32	11	1

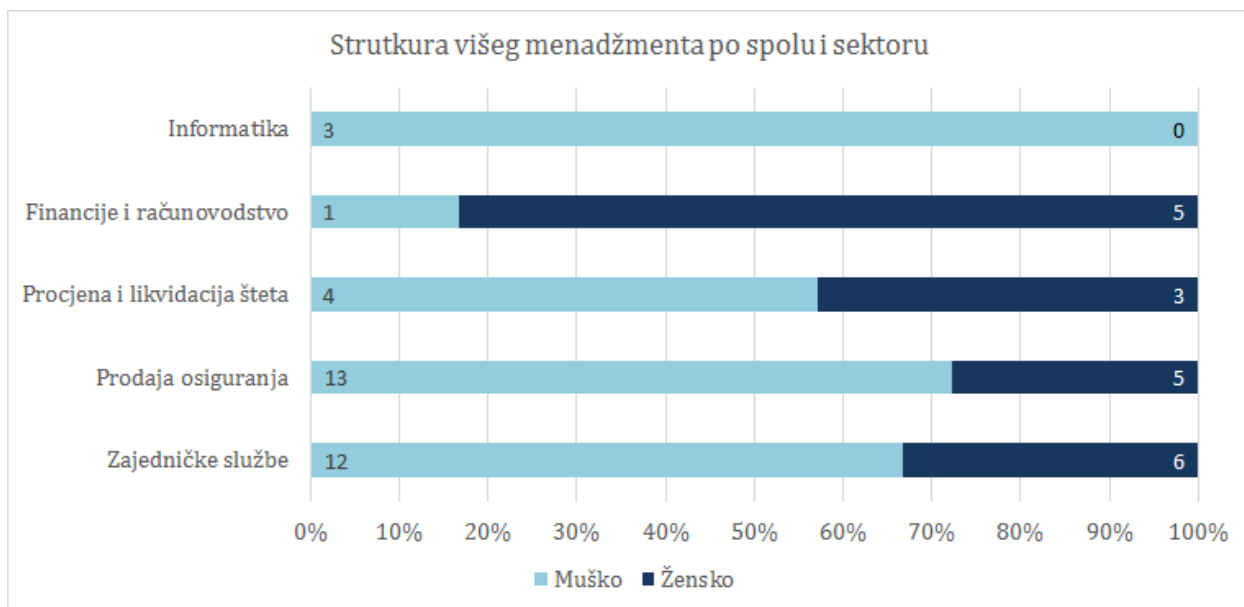
Na 31.12.2017. godine u ukupnoj strukturi zaposlenika 59% činile su žene, a 41% muškarci.



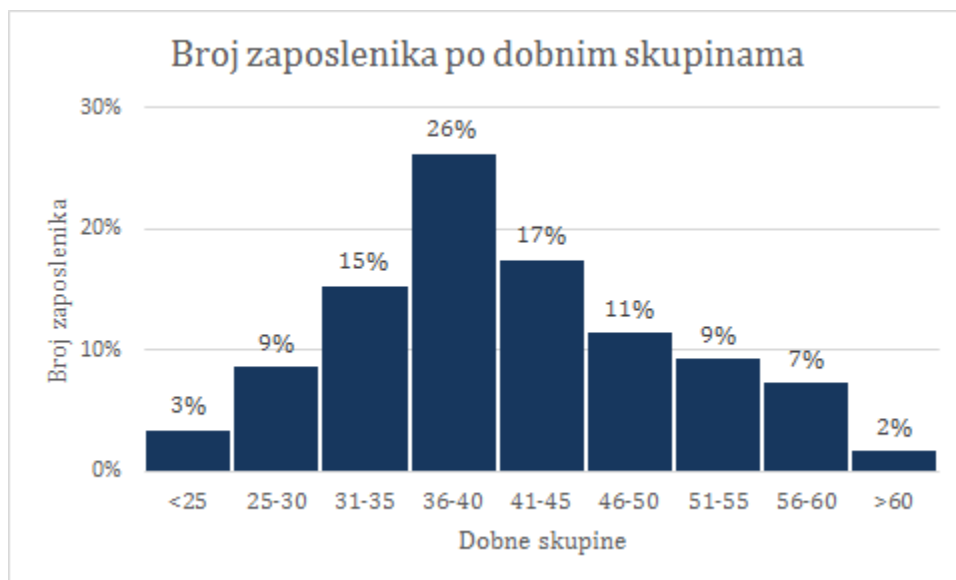
Što se tiče zastupljenosti spolova po sektorima Društva sektor procjena i likvidacije šteta ima gotovo jednak broj muških i ženskih zaposlenika, a po spolnoj ujednačenosti slijedi ga sektor Prodaje osiguranja. U sektoru Zajedničkih službi 68% zaposlenih čine žene. U sektoru Informatike svih 19 zaposlenika su muškarci, dok je s druge strane u sektoru Financija i računovodstva zaposleno 94% žena (31 od ukupno 33 zaposlenih).



U strukturi višeg menadžmenta u sektoru Informatike i sektoru Financija i računovodstva dominiraju muškarci odnosno žene, sukladno strukturi samih sektora. Sektor Procjena i likvidacija šteta ujednačen je po pitanju muškaraca i žena u višem menadžmentu kao što je ujednačena i cjelokupna struktura spomenutog sektora. U sektoru Prodaje i osiguranja 72% višeg menadžmenta čine muškarci kao i 67% u sektoru Zajedničke službe.



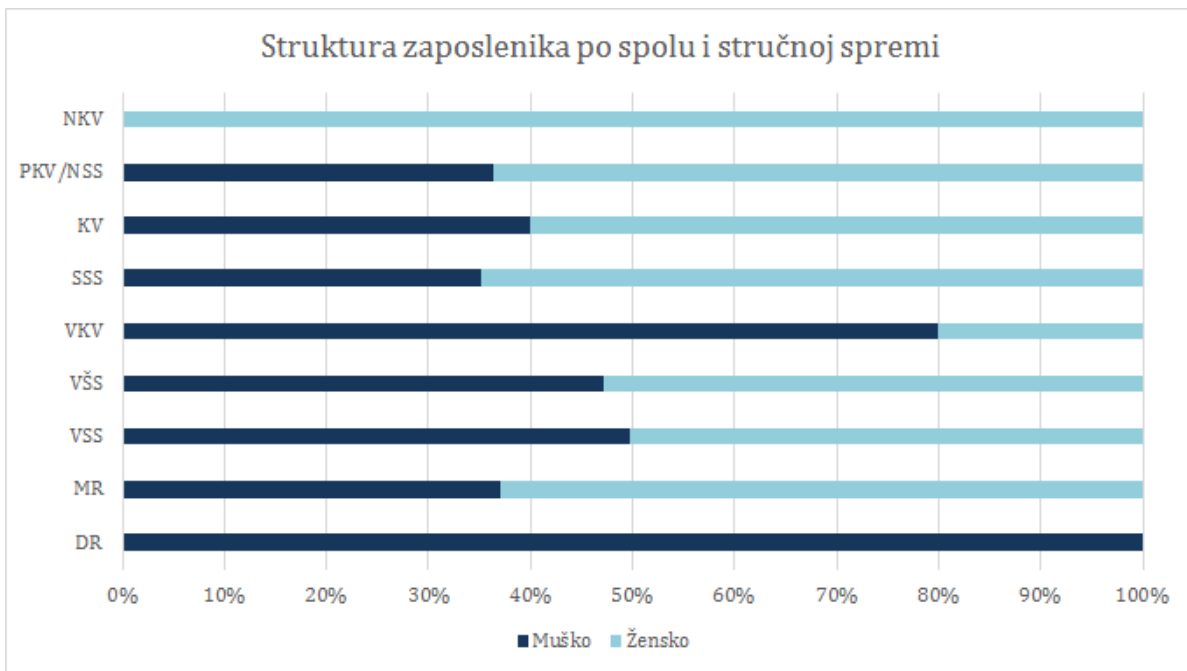
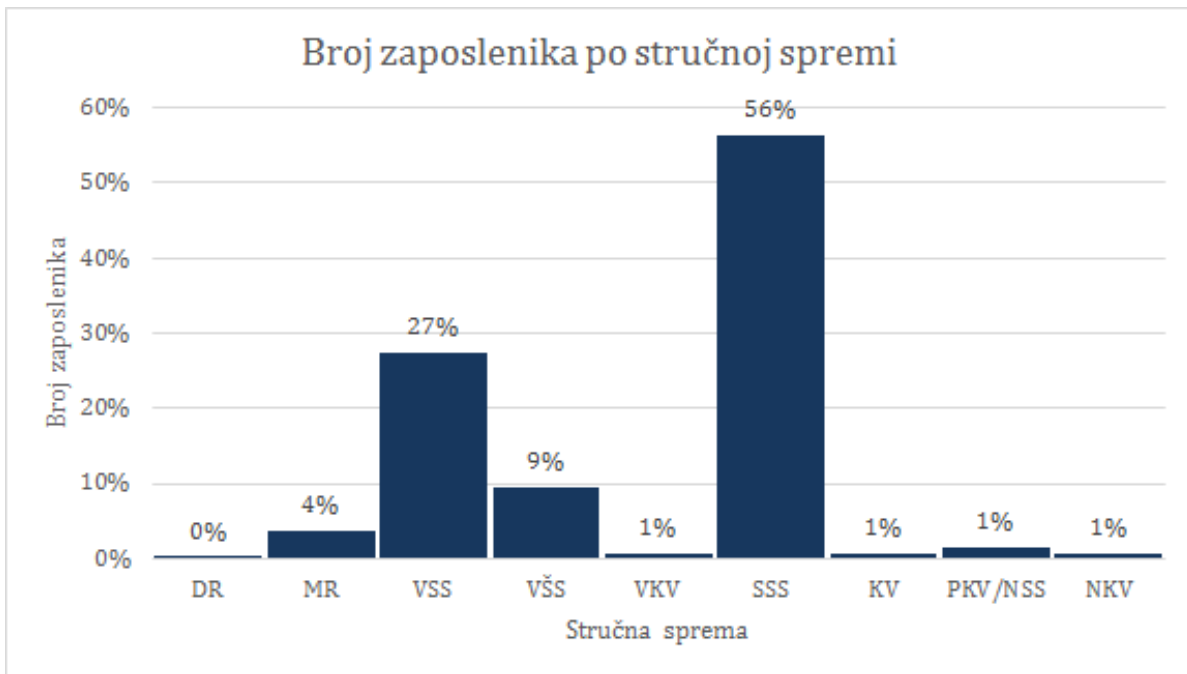
Na dan 31.12.2017. godine 53% zaposlenika bilo je mlađe od 40 godina, dok se čak 70% zaposlenika nalazilo u starosnoj skupini između 31 i 50 godina.



PRIKAZ ZAPOSLENIKA PO STRUČNOJ SPREMI I SPOLU, PO SEKTORU

PRIKAZ BROJA ZAPOSLENIKA PO STRUČNOJ SPREMI I SPOLU																					
Prosinac, 2017. (po sektorima)																					
Sektor	Ukupno			SKUPINA SLOŽENOSTI - STRUČNA SPREMA																	
	Broj zaposlenih			VSS - Dr.		VSS - Mr.		VSS		VŠS		VKV		SSS		KV		PKV, NSS		NKV	
	M	Ž	Uk.	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Zajedničke službe	25	52	77	1	0	1	3	11	8	3	2	2	0	7	30	0	2	0	4	0	3
Prodaja osiguranja	219	326	545	0	0	7	6	51	71	24	27	2	1	129	216	2	1	4	3	0	1
Procjena i likvidacija šteta	39	36	75	0	0	0	2	27	19	4	4	0	0	8	11	0	0	0	0	0	0
Financije i računovodstvo	2	31	33	0	0	1	6	1	5	0	4	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0
Informatika	19	0	19	0	0	1	0	12	0	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
UKUPNO	304	445	749	1	0	10	17	102	103	33	37	4	1	148	273	2	3	4	7	0	4

Od ukupnog broja zaposlenika 233 zaposlenika odnosno 31% ima visoku stručnu spremu, 9% višu stručnu spremu, a 57% neki oblik srednje stručne spreme. Od zaposlenika sa srednjom stručnom spremom 82% ih je zaposleno u sektoru prodaje osiguranja te čine 63% zaposlenika navedenog sektora, dok ostatak od 25% sektora čine zaposlenici s visokom stručnom spremom i 9% s višom stručnom spremom.

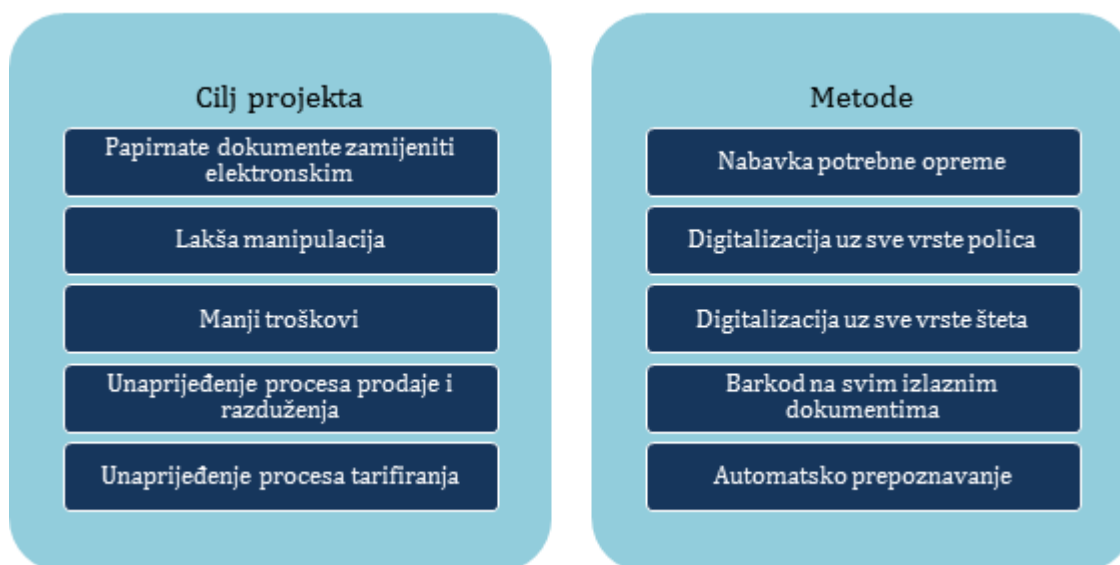


4 EKOLOGIJA I DRUŠTVENO ODGOVORNO PONAŠANJE

4.1 Briga za okoliš i održivi razvoj

Društvo svake godine obnavlja vozni park te vodi računa da kod kupnje novih vozila preferira osobna vozila koja imaju smanjenu potrošnju CO2 i smanjenu potrošnju goriva. Tijekom 2017. godine Društvo je zamijenilo 50 rabljenih osobnih vozila s novim vozilima. Društvo planira tijekom 2018. godine zamijeniti dodatnih 60 rabljenih osobnih vozila s novim vozilima te će na taj način u roku od dvije godine biti obnovljeno 48% voznog parka.

Društvo kontinuirano provodi proces digitalizacije poslovanja, tijekom 2017. godine dan je naglasak na proces digitalizacije poslovanja Sektora Prodaje



Tijekom 2017. godine Društvo je digitaliziralo preko 1,3 mln dokumentacije odnosno 30% više dokumentacije nego u 2016. godini. Rezultat navedene digitalizacije je znatno smanjena potrošnja papira kroz smanjeno printanje i kopiranje, a ujedno je smanjen i otpad povezan s printanjem (toneri). Digitalizacija je poboljšala i poslovne procese te su smanjeni troškovi arhiviranja i pojednostavljen je i ubrzan proces ugovaranja polica osiguranja. Društvo će i u budućim razdobljima intenzivno provoditi aktivnosti u ovom području.

Od 2015. godine Društvo ulaže u energetska učinkovitost i u smanjenje potrošnje električne energije. Istodobno se pazi na kvalitetu radnih uvjeta zaposlenika. Od 2015. godine do kraja 2017. godine ušteda električne energije zamjenom postojećih rasvjetnih tijela LED rasvjetom dosegla je 7,88 % na godišnjoj razini. U 2017 godini započeti su projekti zamjene opreme u restoranu Društva s energetska

učinkovitijim energentom: struja je zamijenjena plinom. Navedeno je rezultiralo uštedom električne energije od 19,04% u siječnju 2018. godine u odnosu na isti mjesec 2017. godine. Društvo je započelo i projekte zamjene i modernizacije dizala u svrhu uštede električne energije, a rezultati će biti vidljivi tek po potpunom završetku modernizacije.

U suradnji s tvrtkama za zbrinjavanje i recikliranje otpada u 2017. godini Društvo je zbrinulo skoro 4 tone informatičkog otpada. Tijekom 2017. godine provedeno je uništavanje arhivske građe koja je zbrinuta u suradnji s ovlaštenim tvrtkama za zbrinjavanje otpada. Dodatno, aktivno se počelo s provođenjem planova po pitanju rada i održavanja objekata za odvodnju otpadnih voda te plana mjera za slučaj izvanrednih i iznenadnih onečišćenja voda na lokacijama društva.

Društvo također svojim partnerima i potencijalnim partnerima nudi proizvod SOLAR na temu „čiste“ energije: paket osiguranja (imovinski rizici, odgovornost i šomaž) za prvenstveno male/privatne proizvođače solarne energije, a dodatno Društvo nudi i poseban paket osiguranja za vjetroparkove.

4.2 Društveno odgovorno poslovanje

Jadransko osiguranje je financijska institucija od javnog interesa svjesna svoje uloge i ukupnog utjecaja na hrvatsko društvo. Korporativne vrijednosti koje Društvo ugrađuje u svakodnevno poslovanje u sebi uključuje ne samo poslovni uspjeh već i brigu za ljude, okoliš kao i ukupno poboljšanje kvalitete zajednice u kojoj djeluje. Izražavajući socijalnu odgovornost i dobrovoljnost kroz opredijeljenost koja prelazi zakonom propisane zahtjeve Društvo nastoji povećati standarde društvenog razvoja, zaštite okoliša te poštivanje ljudskih prava. Društvo provodi društveno odgovorno poslovanje kroz cjelokupan raspon svog poslovanja. Ispravan odnos prema zaposlenicima i drugim dionicima, odgovornost u svim poslovnim procesima te njihov pozitivan utjecaj na zajednicu i okoliš svakodnevni je zadatak Društva.

Jadransko osiguranje nastoji doprinijeti i pokazati odgovornost prema društvenoj zajednici između ostalog i putem sponzorstava i donacija. Putem donacija i sponzorstava Društvo podržava znanost i obrazovanje, udruge, pojedince kao i kulturne i sportske događaje. Društvo također na ovaj način podržava humanitarne, socijalne i zdravstvene institucije, djecu i druge socijalno osjetljive grupe našeg društva.

Društvo je tijekom 2017. godine doniralo više od 380 raznih institucija kao što su dječji vrtići, dječje plesne udruge, obrazovne institucije, sportske udruge, vjerske zajednice, kulturne institucije, vatrogasna društava, ekološke udruge i slično, s ukupno više od 1,4 milijuna kuna.

Neke od navedenih donacija odnosi se na:

- Lions Clubs International međunarodna je sekularna humanitarna organizacija koja broji oko 1,4 milijuna članova u više od 200 država svijeta.

Društvo je tijekom 2017. godine doniralo Lions club Hrvatska, udruga koja je provela donatorsku akciju za pomoć gladnima i siromašnima u Hrvatskoj i Africi. Također, Društvo je doniralo i program izlaska hrvatske poštanske marke sa znakom Lionsa povodom 100. obljetnice humanitarnog djelovanja Lionsa u svijetu za pomoć slijepima i slabovidnim osobama. Tijekom 2017. Društvo je doniralo i organizaciju humanitarnog koncerta kojeg Lions klub Split organizirao u suradnji sa Umjetničkom akademijom sveučilišta u Splitu, te srednjom muzičkom školom Josip Hatze. Na taj način se među mladim talentiranim glazbenicima stvaraju prijateljstva i van lokalnih sredina. Prikupljena sredstva stručno povjerenstvo, uzimajući u obzir socijalne kriterije kao i kriterij izvrsnosti, raspoređuje kandidatima u obliku jednogodišnje stipendije. Također, Društvo je doniralo Lions club Osijek koji je organizirao program nagrađivanja najboljih studenata Sveučilišta „Josip Jurja Strossmayera“. Riječ je iznimno značajnim donacijama mladim ljudima, budućim stručnjacima i nositeljima razvitka.

- Glazbena udruga Šibenski koncert

Društvo je u 2017. godini doniralo „20. Večeri dalmatinske šansone Šibenik“ koje su održane u Šibeniku, gradu bogate kulturne i povijesne baštine. Jubilarni 20. festival dalmatinske šansone uz brojna prateća zbivanja održan je 18. i 19. kolovoza 2017. godine pod zaštitom UNESCO-a, kao jedan od najvećih događaja kulturno turističke ponude Šibensko-kninske županije.

- Konjički Klub Apeiron

Konjički klub osnovan je krajem 2011 godine. Cilj kluba je obuka i trening mladih konja te podučavanje i usavršavanje jahača svih uzrasta i njihovog znanja te promoviranje preponskog jahanja kao sporta u Hrvatskoj i regiji. Društvo je tijekom 2017. godine doniralo program koji se bavi radom s djecom, osobama sa posebnim potrebama te mladih sa poteškoćama u razvoju.

Neke od navedenih sponzorstva odnosi se na:

- Teniski klub Kaštela

Teniski klub Kaštela potiče i razvija teniski šport u cilju postizanja što veće masovnosti i najkvalitetnijih dostignuća u ovoj športskoj grani. Svojom svakodnevnom aktivnošću potiče kod svojih članova prijateljstvo, solidarnost, domoljublje i športsko ponašanje, kao i druge pozitivne ljudske osobine, vodi brigu o zdravstvenoj zaštiti natjecatelja, ostvaruje suradnju s drugim teniskim klubovima i savezima, kako u zemlji tako i u inozemstvu, organizira propagandne aktivnosti, natjecanja, priredbe športskog i zabavnog karaktera, sa svrhom propagande tenisa, organiziranje učenja tenisa za građanstvo kroz tenis školu. Društvo je tijekom 2017. Sponzoriralo WTA turnir iz WITA 125K series odobrenog od Women Tennis Association-a (WTA) koji je održan u Bolu na Braču u razdoblju 5.6. - 11.06.2017. godine.

- Place2Go

U 2017. godini Društvo je sponzoriralo PLACE2GO vodeći hrvatski turistički sajam, koji je održan tijekom 2017. godine i to po šesti put. Na sajmu su predstavljeni brojni izlagači od prijevoznika i turističkih agencija preko OPG-ova do turističkih odredišta. Osim hrvatskih i bliski destinacija, posjetitelji su imali priliku bolje upoznati i ponude egzotičnijih država, poput Indije, Indonezije ili Tajlanda.

DJECA U PROMETU

U gotovo svim podružnicama Jadranskog osiguranja 25. studenog 2017. godine bila je otvorena deseta, jubilarna izložba „Vozači oprez! Djeca u prometu!“, na kojoj su izloženi likovni i literarni radovi učenika nižih razreda osnovnih škola na temu prometa i sigurnosti u prometu.

Izložba radova i ove je godine bila prilika za druženje s najmlađima uz prigodan program, kao i edukaciju kako se odgovorno ponašati u prometu. Brojni maštoviti radovi, koji su stigli na adrese Jadranskog osiguranja u svim većim gradovima Hrvatske, slikom i riječima ukazali su na društvenu odgovornost svih sudionika u prometu, kao i potrebu da se podigne razina sigurnosti svih, a naročito najmlađih. Svakako je to bio dodatan poticaj roditeljima i ostalim članovima obitelji, da utječu na svoje najmilije i daju im savjete kako se odgovorno ponašati u prometu, naročito na putu do škole.



Nastavno na osviještenost Društvo u pogledu djece u zajednici kreiran je i proizvod „SIGURNO DJETINJSTVO“ za osiguranje djece/učenika/studenata kojim se podiže svijest osiguranja već od malih nogu. Uz simboličnu cijenu po učeniku isti se mogu se osigurati od niza rizika poput: troškova liječenja, dnevne naknade, bolničke naknade, naknade za lom kosti/ lom 1 rebra, naknade za gubitak stalnog zuba, troškova spašavanja, naknade za nošenje gipsa, naknade za ugriz psa, zakonske odgovornost učenika, naknade za estetske operacije uslijed nezgode sve do rizika od trajne invalidnosti ili smrt uslijed nezgode.

Društvo također nudi posebne pakete osiguranja za pojedine društvene skupine poput umirovljenika, članova raznih društava, saveza i udruga, darivatelja krvi i sl. Navedeni paketi znatno su povoljniji u odnosu na osnovnu/regularnu policu s obzirom da uzimaju u obzir socijalni ili drugi status pojedine skupine u zajednici.

4.3 Prigovori potrošača

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Društvo je dužno svojim strankama odnosno potrošačima omogućiti podnošenje pisanih prigovora, bilo u prodajnom prostoru ili putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte, te na njih odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora. Društvo je u tome informiralo i educiralo sve zaposlene te priredilo letak za prodajna mjesta koji treba biti istaknuti na vidljivom mjestu na svakom prodajnom mjestu i obrazac prigovora koji također treba stajati na svakom prodajnom mjestu ukoliko potrošač želi podnijeti prigovor odmah.

Svaki zaprimljeni prigovor bez odlaganja se dostavlja u sjedište podružnice gdje se urudžbira. Pisani odgovor upućuje se preporučenom poštom s povratnicom, telefaks uređajem sa opcijom ispisa potvrde o slanju ili elektroničkom poštom sa uključenom opcijom potvrde isporuke e-maila.

Stanje pritužbi i njihov status na dan 31. prosinca 2017. godine je bio sljedeći:

1.	Broj ukupno primljenih pritužbi	7
2.	Broj odbijenih i odbačenih pritužbi, broj djelomično osnovanih pritužbi i broj osnovanih pritužbi	5 osnovane pritužbe 2 djelomično osnovane
3.	Broj riješenih pritužbi i broj pritužbi čiji je postupak u tijeku	7 riješenih pritužbi
4.	Rezultate analize uzroka pritužbi	Bolja komunikacija između ugovaratelja i djelatnika
5.	Poduzete aktivnosti i mjere za otklanjanje nezakonitosti i nepravilnosti zbog kojih su pritužbe podnesene	Edukacija djelatnika
6.	Pritužbe razvrstane prema kategorijama	Premija 3 Financije 2 Ostalo 2

Iz kretanja udjela novih tužbi u ukupnom broju prijavljenih šteta u razdoblju 2012. – 2017. godine vidljivo je uspješno zalaganje Društva za poboljšanje zadovoljstva svojih klijenata koji su prijavili štetu. Udio tužbi je s 6,5% posto ukupnih prijavljenih šteta pao na vrlo niskih 1,5% u 2017. godini.

Godina	Udio tužbi u prijavljenim štetama
2012.	6,50%
2013.	3,70%
2014.	2,80%
2015.	2,20%
2016.	1,90%
2017.	1,50%

5 ANTIKORUPCIJA I SUKOB INTERESA

Društvo od svojih zaposlenika očekuje da se pri obavljanju svog posla maksimalno koriste sposobnošću nepristranog prosuđivanja u svim segmentima koji se tiču poslovanja Društva. Da bi se održala neovisnost u prosuđivanju i djelovanju, zaposlenici moraju izbjegavati sukob interesa ili moguće pojavljivanje sukoba zbog ekonomskog ili osobnog interesa. Prigodna razmjena poslovnih darova, čašćenje ručkom ili večerom uobičajena je praksa koja ima za cilj stvoriti atmosferu dobre volje i uspostaviti povjerenje među poslovnim partnerima. Zaposlenici mogu darovati i primati poslovne darove, ali moraju biti dovoljno skromni kako ne bi utjecali na poslovne odluke primatelja. Zdrav razum i dobra prosudba moraju se koristiti pri određivanju što je prihvatljivo, a što ne.

Od zaposlenika se traži maksimalno pošteno postupanje i svi se odnosi s osobama s kojima dolazite u kontakt, bez obzira na to radi li se o klijentima, konkurenciji ili kolegama, trebaju temeljiti na uzajamnom poštovanju i povjerenju, poštovanju načela struke, dobrih poslovnih običaja i poslovnog morala. Načela slobodnog i lojalnog tržišnog natjecanja moraju se poštovati.

U svojem radu zaposlenici Društva prikupljaju, obrađuju i koriste podatke potrebne za sklapanje ugovora, obradu šteta i sl. Svi podaci o osiguranicima, dobavljačima, ostalim klijentima i partnerima tvrtke, stečeni u radu s njima, smatraju se poslovnom tajnom, čak i kad prestane ugovorni odnos (osim onih koje smo po Zakonu dužni dati - bonus, malus i sl.). U slučaju određenih problema s klijentom i njegovim statusom u Društvu, ili njegovim financijskim transakcijama, zaposlenici moraju, vodeći računa o interesu tvrtke, kao prvi korak iskazati spremnost na razgovor o iskazanim problemima.

Poslovne odluke i radnje svakog zaposlenika moraju biti u skladu sa zakonima i propisima.

Klijenti su dužni odnositi se pošteno prema klijentima, dobavljačima i konkurenciji. Nikoga se ne bi smjelo iskorištavati putem manipulacije, tajenja, zloporabe povjerljivih informacija, lažnog predstavljanja bitnih činjenica ili nekim drugim nepoštenim činom.

Zaposlenici su dužni biti iskreni prema klijentima, odnosite se s poštovanjem i dostojanstvom, te obećavati samo ono što možete izvršiti, a o uslugama/proizvodima Društva govoriti točno i vjerodostojno. Zaposlenicima nije dozvoljeno obmanjivati klijente, lažno predstavljati usluge/proizvode Društva ili konkurencije, ili koristiti neke druge nepoštene metode za „diskvalificiranje” konkurencije.

Zaposlenici smiju konkurirati za posao samo iskreno i pošteno te im nije dozvoljeno raspravljati s konkurentima o osjetljivim tržišnim podacima (cijene, strategija i sl.). Komunikacija vezana uz

ponude, pripreme za natječaj i pregovore kod sklapanja ugovora uvijek mora biti iskrena, a svi odnosi s poslovnim partnerima trebaju biti u najboljem interesu tvrtke i njezinih klijenata.

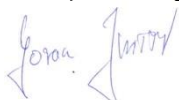
Trgovanje za vlastiti ili tuđi račun i slične pojave nisu primjerene s obzirom da mogu biti uzrokom niza problema i zaposlenika i radne okoline.

Zaposlenicima nije dopušteno nuditi niti davati novčane naknade izvan zakonskih okvira. Svako nedolično ponašanje šteti ugledu tvrtke. Također, neprimjereno je od stranaka tražiti ili primiti bilo što, što nije vezano uz davanje usluga. Neovisno o tome koliko zaposlenik poznaje stranku i koliko su ti odnosi srdačni i prijateljski, usluga i komunikacija sa strankom mora se obavljati na najvećoj mogućoj profesionalnoj razini i distanci.

U Zagrebu, 27. lipnja 2018. g.

Uprava Društva:

Predsjednik Uprave:



Goran Jurišić

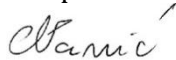


Članica Uprave:



Danijela Šaban

Član Uprave:



Nino Pavić